Freie Demokraten

Stadtratsfraktion Mainz FDP

TOP .....

Mainz, 25.03.2026

Antrag 0521/2026/1 zur Sitzung am 25.03.2026

Änderungsantrag: Kommunale IT der Landeshauptstadt Mainz leistungsfähig, zukunftssicher und serviceorientiert aufstellen (Grüne, CDU, SPD)(FDP)

Der Stadtrat möge beschließen:

Der Antrag wird wie folgt neu gefasst:

1. Grundsatz: Vom Verwaltungsdenken zur Kundenorientierung

Die Landeshauptstadt Mainz richtet ihre IT- und Digitalisierungsstrategie konsequent an den Bedürfnissen von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen als **Kunden der Verwaltung** aus.

Ziel ist eine **messbare Verbesserung von Qualität, Bearbeitungszeit und Wirtschaftlichkeit** sämtlicher Verwaltungsleistungen.

Dabei sind insbesondere die Ergebnisse der Unternehmensbefragung (BUSINESSMonitor 2024) zu berücksichtigen, wonach die **Leistungen der Stadtverwaltung sowie die Bearbeitungsgeschwindigkeit zentrale Schwachstellen darstellen**.

2. Verzicht auf weitere Gutachten – Umsetzung statt Analyse

Auf Grundlage der bereits vorliegenden Gutachten (u. a. PD-Bericht) wird **auf die Beauftragung weiterer externer Prüfungen verzichtet**.

Stattdessen wird die Verwaltung beauftragt, **konkrete Umsetzungsmaßnahmen** zur Verbesserung von Effizienz, Servicequalität und Digitalisierung einzuleiten.

3. Einheitliche Steuerung und klare Verantwortlichkeiten

Die derzeit festgestellten Doppelstrukturen und unklaren Zuständigkeiten zwischen Hauptamt, KDZ und weiteren Einheiten sind aufzulösen.

Es ist eine **einheitliche, klar verantwortete Steuerungsstruktur** zu schaffen, die:

- eindeutige Verantwortlichkeiten definiert,
- Doppelstrukturen abbaut,
- einen zentralen Ansprechpartner für Bürger und Unternehmen gewährleistet,
- eine klare politische und administrative Steuerbarkeit sicherstellt.

Die organisatorische Verortung (z. B. KDZ oder Hauptamt) ist dabei nachrangig – **entscheidend ist die funktionierende Gesamtverantwortung aus einer Hand**.

4. Einführung eines zentralen digitalen Kundenportals

Die Verwaltung wird beauftragt, ein **zentrales, nutzerfreundliches Kundenportal** zu entwickeln und einzuführen.

Dieses soll:

- eine **einmalige Erfassung von Stamm- und Unternehmensdaten** ermöglichen,
- Mehrfacheingaben bei Anträgen vermeiden,
- sämtliche Verwaltungsleistungen digital bündeln,
- insbesondere bei Genehmigungsverfahren (z. B. öffentlicher Raum) deutliche Vereinfachungen schaffen.

Ziel ist eine durchgängige **„Once-Only"-Logik** für Bürger und Unternehmen.

5. Einführung von Zielsystemen und KPI

Zur Steuerung der Leistungsfähigkeit der Verwaltung werden verbindliche **Ziele und Kennzahlen (KPI)** eingeführt, insbesondere zu:

- Bearbeitungszeiten,
- Servicequalität und Kundenzufriedenheit,
- Digitalisierung von Prozessen,
- Wirtschaftlichkeit.

Die Ergebnisse sind regelmäßig transparent zu veröffentlichen.

6. Fokus auf Geschwindigkeit, Wirtschaftlichkeit und Service

Die Digitalstrategie der Stadt Mainz ist künftig stärker auszurichten auf:

- **Reduktion von Bearbeitungszeiten**,
- **Abbau bürokratischer Hürden**,
- **wirtschaftliche und effiziente Prozesse**,

- **serviceorientiertes Verwaltungshandeln**.

Dies entspricht den klar artikulierten Erwartungen der Unternehmen nach **Beschleunigung von Verwaltungsprozessen und Bürokratieabbau**.

7. Stärkung der Beschwerde- und Servicefunktion

Es wird eine **klare, zentrale Anlaufstelle für Beschwerden und Serviceanliegen** geschaffen, um:

- Verantwortlichkeiten transparent zu machen,
- Rückmeldungen systematisch auszuwerten,
- kontinuierliche Verbesserungen sicherzustellen.

8. Berichtswesen

Die Verwaltung berichtet dem Haupt- und Personalausschuss sowie dem Beirat für Digitalisierung regelmäßig über:

- Fortschritte bei der Umsetzung,
- Zielerreichung anhand definierter KPI,
- Maßnahmen zur Verbesserung von Servicequalität und Digitalisierung.

Begründung:
Die zentrale Herausforderung der Digitalisierung in Mainz liegt nicht im Erkenntnisdefizit, sondern im **Umsetzungsdefizit**.
Bereits vorliegende Analysen zeigen deutlich, dass es insbesondere an

- **klaren Verantwortlichkeiten**,
- **transparenten Entscheidungsstrukturen** und
- **stringenter Steuerung der Digitalstrategie**

mangelt.
Gerade die bestehenden Doppelstrukturen und unklaren Zuständigkeiten zwischen Verwaltungseinheiten führen dazu, dass Projekte verzögert werden, Verantwortung diffus bleibt und für Bürgerinnen, Bürger sowie Unternehmen keine klaren Ansprechpartner erkennbar sind.
Vor diesem Hintergrund ist es **nicht zielführend, weitere Gutachten zur Organisationsform oder Arbeitgeberstruktur** (z. B. Stadtverwaltung vs. Eigenbetrieb oder stadtnahes Unternehmen) zu beauftragen. Diese Fragestellungen sind nachrangig. Entscheidend ist nicht die formale Struktur, sondern die **funktionierende Umsetzung aus einer Hand**.
Der Fokus muss sich stattdessen konsequent darauf richten, wie die Leistungen der Verwaltung tatsächlich wahrgenommen werden.
Die aktuelle Unternehmensbefragung zeigt klar:
Die **Leistungen der Stadtverwaltung sowie die Geschwindigkeit der Bearbeitung werden kritisch bewertet**.

Gerade diese Faktoren sind jedoch maßgeblich für die Zufriedenheit und Wettbewerbsfähigkeit des Standorts.
Hinzu kommt:
Auch aktuelle Digitalisierungsmaßnahmen zeigen, dass es weiterhin erhebliche Defizite in der Nutzerorientierung gibt. Selbst neue digitale Angebote – wie die jüngst veröffentlichte städtische Website – werden von Nutzerinnen und Nutzern nicht durchgängig als intuitiv und benutzerfreundlich wahrgenommen.
Das verdeutlicht ein strukturelles Problem:
Digitalisierung wird bislang zu stark aus Verwaltungsperspektive gedacht – und zu wenig aus Sicht der Anwender.
Für eine erfolgreiche Digitalstrategie braucht Mainz daher einen klaren Perspektivwechsel:

- **Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen müssen als Kunden verstanden werden**,
- die IT muss sich an **Nutzerfreundlichkeit, Geschwindigkeit und Verlässlichkeit** messen lassen,
- und die Verwaltung benötigt eine **klare Gesamtverantwortung mit eindeutiger Zuständigkeit**.

Nur so kann es gelingen, Digitalisierung nicht nur zu planen, sondern **spürbar wirksam umzusetzen**.

Susanne Glahn